



Téléassistance
24h/24 - 7j/7

Rendez-vous gratuit à domicile

Agence :

Prestataire Agréé :












Servizen
Aide et maintien à domicile

www.servizen.fr

Servizen est un réseau de services d'aide à domicile agréé par l'Etat.

Notre système de téléassistance assure à tout moment la liaison entre le bénéficiaire, les services de secours et la famille.
Notre équipe basée en France est à votre écoute 7j/7 et 24h/24.
Nous veillons en permanence au bon fonctionnement du système via des contrôles à distance et une maintenance à domicile.



Installation simple et rapide sous 24h

Eligible à l'APA : Allocation Personnalisée d'Autonomie

A partir de 24,90 €TTC / mois

50 % déductible des impôts*

La box centrale

Terminal de téléassistance qui perment la liaison entre la personne âgée et le service de téléassistance.

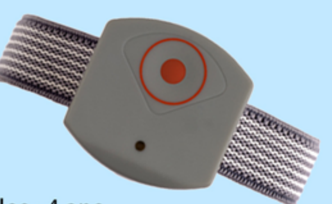


En appuyant sur la touche rouge, l'appel est immédiatement lancé auprès de l'assitance.

En cas de malaise ou de chute, l'appel est lancé via les déclencheurs portables.

Le bracelet d'appel d'urgence

Doté d'un bouton d'appel d'urgence, l'utilisateur peut lancer un appel 24h/24 et 7j/7.



- Discret
- Etanche (IP 67)
- Autonomie des piles : 4 ans
- Contrôle automatique de fonctionnement

Le bracelet détecteur de chutes

L'appareil est doté d'un accéléromètre capable de détecter une chute du bénéficiaire. Dès détection, un appel d'urgence est automatiquement lancé.

Le bracelet est également équipé d'un bouton d'appel d'urgence.



- Discret
- Etanche (IP 67)
- Autonomie des piles : 2 ans
- Contrôle automatique de fonctionnement

*Conformément aux dispositions légales en vigueur.

Détecteur de fumée

Relié à la box, lorsqu'il détecte de la fumée, il déclanche automatiquement un appel d'urgence.



- Conforme à la norme EN14604
- Autonomie des piles : 4 ans
- Contrôle automatique de fonctionnement

Depuis le 9 mars 2010, la loi n° 2010-238 rend obligatoire l'installation de détecteurs de fumée (DAAF) dans tous les lieux d'habitation.

Détecteur de présence

S'il ne détecte aucun mouvement dans les plages horaires programmées, il déclanche automatiquement un appel d'urgence.



- Autonomie des piles : 4 ans
- Contrôle automatique de fonctionnement



Rendez-vous gratuit en agence ou à domicile

Conditions générales de ventes

DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le contrat de Téléassistance Servizen est constitué du bulletin d'inscription et des conditions générales de vente.

ARTICLE 1 – DEFINITIONS Dans les présentes conditions générales de vente, les termes suivants ont, sauf précision contraire, sens qui leur est donné dans cet article.

« Box » Matériel permettant d'émettre un appel d'urgence et de communiquer avec le centre de veille. « Bénéficiaire » Personne physique bénéficiant des services. « Matériel » Matériel spécifique de téléassistance permettant de bénéficier du service composé d'un box et d'un déclencheur. « Téléassistance » dispositif connecté au téléphone du domicile d'une personne dépendante afin de lui permettre de déclencher un appel audio d'assistance en cas de besoin. « Inter-phonie » Mécanisme permettant une communication entre un combiné et la base d'un appareil sans fil. « Centre de veille » Centre de téléassistance chargé de réceptionner les appels d'urgences. « Personnes de proximité » Ce sont les personnes de confiance enregistrées par le centre de veille comme pouvant être contactées en cas d'urgence.

ARTICLE 2 - OBJET DE L A PRESTATION La prestation a pour objet l'assistance à distance 24h/24 et 7j/7 sous réserve du bon fonctionnement de la ligne téléphonique. L'aide à distance peut-être constituée d'un simple soutien moral ou dialogue social ou en cas d'appel d'urgence (chute, douleur vive, malaise…) la téléassistance permet à ces bénéficiaires d'avoir rapidement et à tout moment un interlocuteur qui sera à même de les aider, soit en prévenant des proches pouvant les secourir, soit en contactant directement les services d'urgence.

ARTICLE 3 - DESCRIPTION DES PRESTATIONS En cas de déclenchement d'alarme, le signal est transmis au centre de veille via la ligne téléphonique du bénéficiaire grâce à une box émettrice installée à son domicile. A réception de cette alarme, le centre de veille entre en relation avec le site du bénéficiaire grâce à l'interphonie de la box émettrice qui permettra un échange vocal entre le bénéficiaire et le centre de veille destiné à déterminer son besoin en assistance. . S'il s'agit d'une alarme de fonctionnement (exemple : un essai), le traitement s'arrête par une simple procédure d'échange entre le centre de veille et le bénéficiaire. . En cas de non réponse du bénéficiaire via l'interphonie, le centre de veille procède à un second contre appel sur la ligne fixe du bénéficiaire. En l'absence de réponse, le centre de veille déclenche l'appel vers les personnes de proximité selon l'ordre de priorité communiqué par le Titulaire dans le bulletin de souscription. En l'absence de réponse des personnes de proximité, le Centre de veille déclenche l'envoi des secours et appel les contacts d'urgences désignées dans le bulletin de souscription. . En cas de réponse du bénéficiaire demandant une aide, le Centre de veille procède à l'appel vers les personnes de proximité selon l'ordre de priorité communiqué par le Titulaire. En l'absence de réponse des personnes de proximité, ou à leur demande, les secours sont mis en œuvre et les personnes à prévenir sont contactées. Le Centre de veille reste en communication avec le bénéficiaire dans l'attente des secours. Le traitement est clos après la prise en charge du bénéficiaire par les secours ou par une personne de proximité. . En cas de soutien moral

Le bénéficiaire peut déclencher le système de Téléassistance pour entrer en contact avec le centre de veille et engager avec les opérateurs d'assistance un dialogue convivial.

ARTICLE 4 – DATE D'EFFET – DUREE – RUPTURE Le contrat de Téléassistance est conclu pour une durée précisée sur le contrat. Le contrat se renouvellera par tacite reconduction par périodes identiques sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties par courrier recommandé avec accusé de réception avec le respect d'un préavis d'un mois. En cas de décès du bénéficiaire ou de placement définitif en maison de retraite, le contrat est résilié de plein droit. La date d'effet de la résiliation se fera en fin de mois par SERVIZEN de l'information écrite du décès. Le présent contrat pourra être dénoncé de plein droit par SERVIZEN, sans préavis et quel que soit le moment, après avoir informé le Titulaire par lettre recommandée avec avis de réception en cas de refus par le Titulaire de supporter les charges financières consécutives à une modification de la législation ou d'inexécution par le Titulaire de l'une de ses obligations contractuelles.

ARTICLE 5 – MISE A DISPOSITION DU MATERIEL La charge des risques de détérioration, de perte ou de vol du Matériel sera transféré au Titulaire dès réception. Il devra donc prendre toutes les assurances nécessaires pour la couverture de ces risques. En cas de livraison, il appartient au Titulaire de vérifier le contenu dudit Matériel au moment de sa réception, ainsi que la conformité de la marchandise livrée avant de signer tout document de livraison. En cas de constat d'anomalie, le Titulaire indiquera ses réserves directement sur le document de livraison, suivies de sa signature. En cas de constat d'anomalie sérieux (emballages déchirés, ouverts, produits endommagés…) le Titulaire refusera le colis et précisera sur le document de livraison les motifs de refus. Cette vérification est considérée comme effectuée dès lors que le Titulaire, ou toute personne habilitée à recevoir le colis en son nom, a signé le document de livraison. Le Titulaire doit également confirmer ses réserves motivées au Service Clients de SERVIZEN dans les 3 jours ouvrables suivant la réception du ou des articles. Toute réclamation formulée hors de ce délai ne pourra être acceptée. SERVIZEN s'engage à rembourser ou échanger le Matériel qui ne serait pas conforme à la commande. Pour ce faire, le Titulaire aura indiqué sa réserve, adressera par courrier écrit à SERVIZEN dans les 7 jours de la livraison du produit par rapport à sa commande et spécifiera à cette occasion son choix entre le remboursement ou l'échange. Toute réclamation formulée hors de ce délai ne pourra être acceptée. En cas de demande d'échange par le Titulaire, la procédure établie en article 11 ci-après doit être dûment respectée, et le Service Clientèle Servizen lui communiquera la procédure à suivre. 6.5 Dans tous les cas visés au présent article 6, le retour des produits ne pourra être accepté que pour les produits complets, dans leur état d'origine (emballage d'origine, notice, accessoires…)

ARTICLE 6 – MATERIEL – INSTALLATION ET MISE EN SERVICE Le matériel est mis à disposition au bénéficiaire par SERVIZEN. En cas de détérioration anormal, SERVIZEN pourra facturer des coûts de réparation ou de remplacement dans la limite de 200 €TTC. Sur le reste de la France métropolitaine : 7.1 Le Titulaire s'engage, dans un délai de 15 jours, à compter de la date d'envoi, sous sa responsabilité et selon les modalités visées dans le Manuel d'installation qui lui a été envoyé avec le Matériel, à installer son Matériel, conformément au guide d'installation. Il s'engage à faire part à Servizen, par courrier ou appel des éventuels problèmes rencontrés. 7.2 En cas d'impossibilité rencontrée par le Titulaire dans la connexion au Service, ce dernier doit en informer le Service technique Servizen dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard dans un délai de 15 jours suivants la réception.

ARTICLE 7 – FICHE DE CONSIGNES Pour bénéficier des prestations de Téléassistance, le Titulaire s'engage à dûment compléter et signer une fiche de renseignements et de consignes de sécurité figurant sur le bulletin de souscription. Le Titulaire pourra communiquer de nouvelles consignes par l'expédition d'une lettre recommandée avec avis de réception. Le Titulaire peut demander à tout moment une modification de la fiche de consignes, à la condition d'en informer la Société par lettre recommandée avec avis de réception. La Société ne saurait en tout état de cause être tenue pour responsable des erreurs commises dans la rédaction des informations (noms, coordonnées, instructions…) fournies par le Titulaire. Les demandes de modification seront prises en compte dans les meilleurs délais et au plus tard 7 jours ouvrables à réception de la demande.

ARTICLE 8 – TEST CYCLIQUE Pour vérifier le bon état de la ligne téléphonique du bénéficiaire, le boîtier émetteur se connecte automatiquement une fois par semaine au minimum au Centre de veille. - Si les piles du déclencheur sont faibles, le centre de télésurveillance contactera le bénéficiaire pour l'informer de la nécessité d'en installer de nouvelles. - En cas de non réception du test cyclique et après un délai complémentaire de 30 minutes, le Centre de veille procède à un appel téléphonique chez le bénéficiaire. En cas de non réponse du bénéficiaire, le Centre de veille contacte les personnes de proximité au(x) numéro(s) de téléphone communiqué(s). Si ces tentatives d'appels restent infructueuses, le Centre de veille contactera les personnes à prévenir.

ARTICLE 9 – DEFAILLANCE TECHNIQUE DU MATERIEL En cas de défaillance technique du Matériel, le Titulaire s'engage à prendre contact avec le Service Clientèle de SERVIZEN afin de préciser le problème technique rencontré. Le Service Clientèle de SERVIZEN réalise un rapport d'incident contenant le détail de la panne rencontrée et procèdera le cas échéant à l'échange du matériel. Pour ce faire, le Titulaire devra retourner le matériel en précisant le numéro de retour transmis par le service technique. Dès réception, SERVIZEN se bornera à étudier le matériel du bénéficiaire et dans la mesure du possible procèdera aux réparations nécessaires ou à l'échange de matériel.

ARTICLE 10 – OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DE LA SOCIETE La société s'oblige à faire appel à une société mettant en œuvre les ressources humaines et matérielles pour assurer les prestations décrites aux présentes. De convention expresse entre les parties, les obligations souscrites par la Société aux termes des présentes sont constitutives d'obligation de moyens. Cette société ne peut en aucun cas se substituer aux organismes de secours (SAMU, Médecins, Pompiers…) et à leurs décisions. Cette société est responsable de la bonne exécution des prestations décrites aux présentes conditions générales et assure sa prestation de Téléassistance dans le respect des consignes définies par le Titulaire. Cette Société sera déchargée de toute responsabilité si l'interruption des prestations ou de leur dysfonctionnement sont dues à :

- Un manquement à toute ou partie des obligations détaillées aux présentes et mises à la charge du Titulaire ;
- Toute détérioration ou dysfonctionnement provenant d'une faute du bénéficiaire ou d'un cas de force majeure ;
- Un déplacement non autorisé du transmetteur ou à un débranchement volontaire ou fortuit du réseau électrique et/ou téléphonique ;
- Un usage du matériel de Téléassistance confié non conforme aux spécifications des présentes ou toute dégradation volontaire ;
- Une occupation de la ligne (téléphone mal raccroché, modem ou fax en cours de transmission) ;
- Une indisponibilité, non signalée préalablement, des personnes de proximité ou à leur refus d'intervenir suite à notre sollicitation ;
- Tout problème mettant en cause les installations privatives d'alimentation électrique ou téléphonique ou internet ;
- Tout arrêt de travail des services indispensables à la réalisation des prestations d'assistance prévues aux présentes.
- Une indisponibilité de la ligne téléphonique.

ARTICLE 11 – ASSURANCE SERVIZEN déclare avoir souscrit, auprès d'une compagnie d'assurance notoirement connue, une assurance d'un montant suffisant pour couvrir sa responsabilité civile contractuelle à l'égard de l'ensemble de ses Titulaires, quels que soient la nature, l'importance des dommages. Sur demande du Titulaire, la société lui fournira l'attestation correspondante et les montants couverts. D'autre part : Il appartient au Titulaire de vérifier que le bénéficiaire a souscrit les assurances propres à le garantir de tous les risques que peut encourir le matériel de Téléassistance.

ARTICLE 12 – OBLIGATIONS DU TITULAIRE Le Titulaire s'engage à respecter l'ensemble des obligations contractuelles mises à sa charge au titre des présentes et en particulier :

- A informer le bénéficiaire des obligations pesant sur lui au titre des présentes notamment, et de manière non limitative, à s'assurer que la ligne téléphonique sur laquelle le boîtier émetteur est branché et en état de fonctionnement ;

- A fournir une ligne électrique secteur sur laquelle sera branchée le boîtier émetteur afin de permettre une recharge normale des batteries ;

- A vérifier que le bénéficiaire a assuré le matériel installé dans l'habitation et dont il est le dépositaire ;

- A autoriser SERVIZEN ou tout tiers désigné par cette dernière à accéder au domicile du bénéficiaire aux jours et heures convenus préalablement entre les parties pour permettre la maintenance prévue à l'article 7 ci-avant ;

- A fournir gratuitement les raccordements électriques et téléphoniques nécessaires à l'installation et au fonctionnement normal du boîtier émetteur et de son médaillon d'alerte ;

- A régler tous les frais d'électricité inhérents à l'installation et au fonctionnement du système Téléassistance ;

- A laisser à SERVIZEN la ligne téléphonique prioritaire et informer ce dernier sans délai de tout changement susceptible de gêner ou pouvant affecter même temporairement l'acheminement prioritaire des messages d'alerte à SERVIZEN ;

- A informer les personnes qu'il a nommément désignées dans la fiche de consignes pour intervenir sur site en cas de déclenchement d'alarme ;

- A informer SERVIZEN de toute modification affectant la fiche confidentielle de renseignements et de sécurité ; - A répondre à tout appel du Centre de veille ; - En cas de modification de la règlementation en vigueur rendant nécessaire la modification de la prestation et/ou du matériel, à supporter financièrement le coût de ces modifications.

ARTICLE 13 – AGREMENTATION SERVIZEN est titulaire de l'agrément des services à la personne délivré par le Préfet du département qui peut ouvrir droit à un avantage fiscal si les dispositions en vigueur le permettent. Dans ce cas, SERVIZEN adresse annuellement au Titulaire une attestation fiscale avant le 31 Janvier de l'année N+1 correspondant au montant des abonnements fiscaux au titre de l'année N.

ARTICLE 14 – TARIFICATION Les prix s'entendent toutes taxes comprises. Tout changement de taux de TVA ou impôt supplémentaire sera supporté intégralement par le Titulaire. La facturation débute à l'installation du matériel. Le règlement s'effectue mensuellement, le prélèvement automatique est préféré. La facturation est calculée au prorata temporis. La première mensualité prélevée comportera : les frais d'installation et le prorata du montant de l'abonnement. Aussi, il appartient au Titulaire d'informer la Société, par écrit, de toute modification de domiciliation bancaire. D'autres modes de paiement peuvent être envisagés sur demande. Le Titulaire a la possibilité de donner mandat à un tiers payeur de payer en son nom et pour son compte les sommes dues au titre du présent contrat. Cette désignation n'exonère cependant pas le Titulaire de son obligation de paiement en cas de défaillance du tiers payeur. Le montant de la mensualité peut évoluer sans préavis et à tout moment dans les mêmes proportions que l'indice du SMIC.

ARTICLE 15 – RECOUVREMENT En cas d'incident de paiement, la Société se réserve le droit d'imputer des frais de 15 euros TTC de recouvrement au Titulaire conformément au tarif en vigueur. Tout incident de paiement non réglé par le Titulaire au titre des prestations décrites aux présentes conditions générales, et 15 jours après mise en demeure (à première présentation) par lettre recommandée avec avis de réception restée sans effet, le contrat de Téléassistance sera résilié de plein droit, sans que le Titulaire puisse demander le remboursement des sommes déjà prélevées. Des frais de gestion de recouvrement de 50 €TTC seront imputés au Titulaire au tarif en vigueur.

ARTICLE 16 – MODALITES DE RESTITUTION DE L'EQUIPEMENT DE TELEASSISTANCE A l'expiration du contrat, quelle qu'en soit la cause, le Titulaire devra retourner le matériel mis à la disposition du bénéficiaire au titre des présentes. La désinstallation du matériel de Téléassistance doit être effectuée par le Titulaire dans les délais convenus avec SERVIZEN, et retournée à SERVIZEN. Si le matériel n'est pas restitué en bon état d'aspect et de fonctionnement, ou s'il n'est pas retourné dans un délai d'un mois et après mise en demeure adressée par courrier restée infructueuse, une somme forfaitaire sera facturée au Titulaire de 200 €TTC.

ARTICLE 17 – ENREGISTREMENTS TELEPHONIQUES ET INFORMATIONS NOMINATIVES Les informations soient communiquées aux sous-traitants de la Société pour la bonne gestion de son contrat. Les données personnelles recueillies dans les différents documents, traitées et enregistrées par SERVIZEN, responsable de traitement, sont obligatoires et sont notamment utilisées par SERVIZEN et transmises aux sous-traitants pour la gestion du contrat ou pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires. Ces données personnelles pourront donner lieu à l'exercice du droit d'accès, de rectification et d'opposition dans les conditions prévues par la loi n° 78-17 du 6 Janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, par courrier adressé à SERVIZEN.

ARTICLE 18 – TRANSMISSIBILITE – INCESSIBILITE Le présent contrat a un caractère « Intuitu personae ». Le Titulaire ne pourra, pour quelle que cause que ce soit, en céder ou en transférer, à quelque titre et sous quelle que forme que ce soit, les droits et obligations à l'exception du bénéficiaire tel qu'il est désigné dans le bulletin de souscription. De même, le Titulaire s'interdit de céder ou de sous-louer à un tiers tout ou partie du matériel de Téléassistance. SERVIZEN se réserve à tout moment le droit de transmettre le bénéfice et les charges du présent contrat à toute société ou tout organisme de sa convenance sans être tenue d'en informer le Titulaire et ce dans le respect de la législation en vigueur et sous réserve d'assurer la continuité du service Téléassistance.

ARTICLE 19 – DISPOSITIONS PROTECTRICES DU CONSOMMATEUR En cas de livraison à domicile : Le Titulaire dispose d'un délai de 7 jours à compter de la livraison de sa commande pour retourner le matériel ne lui convenant pas. Tout retour doit être préalablement agréé par le Service Clientèle SERVIZEN, qui confirmera son accord par écrit et transmettre un numéro de retour indispensable à la réception du matériel. L'agrément pourra être refusé en cas de non-respect des modalités de rétractation ici envisagées. Pour ce faire, le Titulaire devra se rétracter par lettre recommandée avec avis d'accusé de réception envoyée à SERVIZEN. Les sommes éventuellement prélevées au titre de sa souscription seront remboursées au Titulaire. Toutefois, en application de l'article L.121-20-2 du code de la consommation, le Titulaire est informé que s'il utilise le Service, avant l'expiration du délai de sept jours, il ne peut plus faire valoir son droit de rétractation. L'exercice de son droit de rétractation entraîne l'obligation, pour le Titulaire de restituer le Matériel. Le retour ne pourra être accepté que si le matériel est en parfait état, à savoir dans son emballage d'origine, non endommagé et accompagné de tous ces accessoires (notices, cordons, garanties, etc.) Ce droit de rétractation s'exerce sans pénalités. Le Titulaire conserve toutefois à sa charge les frais d'envoi et de retour, d'installation et désinstallation. De droit commun, les marchandises voyagent aux risques et périls du Titulaire et de prendre toutes les assurances appropriées pour une protection optimale du matériel. Le remboursement du Titulaire s'effectuera par crédit du compte bancaire (Compte de la carte Bancaire débitée à la commande) dans un délai maximum de 30 jours suivant la date à laquelle le droit de rétractation a été exercé.

En cas de démarchage à domicile : Conformément aux articles L121-23 à L121-26 du Code de la consommation. A compté de la signature du contrat, vous disposez de 20 jours pour vous rétracter. Il vous suffit de nous retourner le coupon de rétractation du contrat en courrier recommandé à SERVIZEN.

ARTICLE 20 – CONTESTATION Les présentes conditions générales de vente et le contrat de vente sont soumis à la législation française et interprétés selon les lois et la jurisprudence française. Dans le cas de désaccord sur les termes du contrat, les parties d'efforceront de résoudre leur différend à l'amiable. En cas de litige éventuel, et après l'échec de toute tentative d'accord amiable, compétence expresse est attribuée aux Tribunaux français.

Si vous annulez votre commande, vous pouvez utiliser le formulaire détachable ci-dessous :

Conformément aux articles L121-23 à L121-26 du Code de la consommation. Pour vous rétracter, il vous suffit de nous retourner ce coupon dument complété en lettre recommandé à SERVIZEN, dans un délai de 20 jours à compter de la signature des présentes.

Je soussigné, ……………………………………………, souhaite me rétracter concernant la proposition de service dont j'ai acceptée lors de votre visite à mon domicile.

Fait à ………………………………, le ……… / ……… / ……………   Signature :